

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**"EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LIMONES  
PIURANOS S.A.C - 2015"**

**PRESENTADA POR: BR. FIORELLA FABIANNY ELIAS RAMIREZ**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA  
EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PIURA - PERÚ  
2015**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LIMONES  
PIURANOS S.A.C - 2015”**

**PRESENTADA POR: BR. FIORELLA FABIANNY ELIAS  
RAMIREZ**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Piura, Perú**

**2015**

7701  
ELI



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LIMONES  
PIURANOS S.A.C - 2015”**

**PRESENTADA POR: BR. FIORELLA FABIANNY ELIAS  
RAMIREZ**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE EL PRESENTE TRABAJO ES  
ORIGINAL EN SU CONTENIDO Y FORMA.

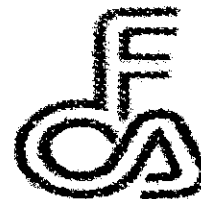
TESISTA  
BR.FIORELLA FABIANNY  
ELIAS RAMIREZ

ASESOR  
DR. BENJAMÍN BAYONA RUIZ

Piura, Perú

2015

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

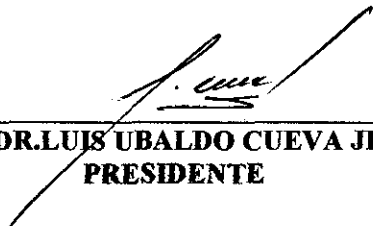


**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LIMONES  
PIURANOS S.A.C - 2015”**


**PRESENTADA POR: BR. FIORELLA FABIANNY ELIAS  
RAMIREZ**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**APROBADO EN CONTENIDO Y ESTILO POR:**

  
**DR. LUIS UBALDO CUEVA JIMENEZ**  
**PRESIDENTE**

  
**DRA. RAYNELDI FARFAN SANCHEZ**  
**SECRETARIA**

  
**DRA. HILDA ALBURQUEQUE LABRÍN**  
**VOCAL**

**Piura – Perú  
2015**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios, por guiarme exitosamente en la ejecución de mi proyecto de investigación.

A los seres que más amo, mis padres: José Fernando Elías Mezones y Rosa Aurora Ramírez Taboada por darme la formación necesaria y cultivar en mí la responsabilidad de cumplir con los objetivos propuestos, a mis hermanas: Rosella Katia Karen, Jackeline Nannia Steffani, Dáyata Arianna Nahí Elías Ramírez, porque creyeron en mí y me impulsaron en los momentos más difíciles.

## **Agradecimiento**

Agradezco al profesor Benjamín Bayona Ruiz por el asesoramiento de la investigación, gracias por su paciencia y tiempo.

A la empresa Limones Piuranos por brindarme las facilidades necesarias para el desarrollo y finalización de mi tesis.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Limones Piuranos S.A.C. La investigación es de tipo explicativa correlacional. Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico y se aplicó un cuestionario para recolección de la información, basado en respuestas en formas de escala y tomando como referencia las dimensiones del clima laboral del autor Litwin y Stringer y las dimensiones del desempeño laboral. El cuestionario fue aplicado a una muestra significativa de colaboradores para obtener su percepción del clima laboral y desempeño laboral. De los resultados se concluyó que son muy pocos los colaboradores que conocen la estructura de la empresa y que las condiciones laborales eran poco confiables afectando al desempeño laboral. Los colaboradores afirmaron que sus jefes cumplían moderadamente con el rol de líder.

Palabras clave: Clima laboral y Desempeño Laboral

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the work environment and their influence on the performance of employees in the company Lemons Piuranos SAC. The research type is explanatory correlational. Probability sampling technique was used and a questionnaire for collecting information based on responses in the form of scale and by reference to the size of the working environment of the author Litwin and Stringer and dimensions of job performance was applied. The questionnaire was administered to a representative sample of employees to obtain their perception of the work environment and job performance. From the results it was concluded that very little employees who know the structure of the company and that the working conditions were unreliable affecting job performance. The employees said their bosses moderately satisfied with the role of leader.

**Keywords:** Job Climate and Work Performance



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO 1: MARCO TEORICO</b> .....	3
1. REVISION DE BIBLIOGRAFIA .....	3
1.1 ANTECEDENTES.....	3
1.2 BASES CONCEPTUALES.....	5
2.- MARCO CONTEXTUAL .....	22
<b>CAPITULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	26
2.1 FORMULACIÓN DEL <u>PROBLEMA</u> DE INVESTIGACIÓN .....	26
2.2 <u>OBJETIVOS</u> : GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	27
2.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	27
2.5 METODO E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS .....	28
2.6 TIPO Y TÉCNICA DE MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS. POBLACION Y MUESTRA .....	28
2.7 MÉTODOS, TÉCNICAS Y USO DE SOFTWARE DE TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	29
<b>CAPITULO 3: RESULTADOS</b> .....	30
3.1 EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL .....	30
3.2 EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL .....	58
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	69
<u><b>ANEXOS</b></u> .....	72
<u><b>ANEXO N° 1</b></u> .....	72
<u><b>ANEXO N° 2</b></u> .....	75

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 3.1: Las tareas estan claramente definidas .....	32
Gráfico N° 3.2: Las tareas estan logicamente estructuradas .....	33
Gráfico N° 3.3: En esta organizaci3n se tiene claro quien manda y toma las decisiones .....	34
Gráfico N° 3.4: Conozco claramente las politicas de esta organizacion .....	35
Gráfico N° 3.5: Conozco claramente la estructura organizativa de esta organizacion .....	36
Gráfico N° 3.6: Aqu3 la productividad se ve afectada por la falta de organizaci3n y planificaci3n .....	37
Gráfico N° 3.7: En esta organizaci3n a veces no se tiene claro a quien reportar .....	38
Gráfico N° 3.8: Nuestros jefes muestran interes porque las normas , metodos y procedimientos esten claros y se cumplan .....	39
Gráfico N° 3.9: No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organizaci3n, casi todo se verifica dos veces .....	40
Gráfico N° 3.10: A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificandolo con el .....	41
Gráfico N° 11: En esta organizaci3n salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo .....	42
Gráfico N° 3.12: En esta organizaci3n cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas .....	43
Gráfico N° 3.13: En esta organizaci3n uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades .....	44
Gráfico N° 3.14: En esta organizaci3n existe un buen sistema de promocion que ayude a que el mejor ascienda .....	45
Gráfico N° 3.15: Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organizaci3n son mejores que las amenazas y criticas .....	46
Gráfico N° 3.16: Aqu3 las personas son recompensadas seg3n su desempe3o en el trabajo .....	47
Gráfico N° 3.17: En esta organizaci3n no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo .....	48
Gráfico N° 3.18: Cuando cometo un error me sancionan .....	49
Gráfico N° 3.19: Si me equivoco, las cosas la ven mal mis superiores .....	50
Gráfico N° 3.20: Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organizacion .....	51
Gráfico N° 3.21: Mis jefes y mis comañeros me ayudan cuando tengo una labor dificil .....	52
Gráfico N° 3.22: Las personas dentro de la organizaci3n no confian verdaderamente una en la otra .....	53
Gráfico N° 3.23: Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organizacion .....	54

Gráfico N° 3.24:Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien .....	55
Gráfico N° 3. 25:Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organizacion .....	56
Gráfico N° 3.26:En esta organización cada quien se preocupa por sus propios intereses .....	57
Gráfico N° 3.27:Calidad .....	60
Gráfico N° 3.28:Conocimiento del puesto .....	61
Gráfico N° 3.29:Confiabilidad.....	62
Gráfico N° 3.30:Disponibilidad.....	63
Gráfico N° 3.31:Independencia .....	675

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 3.1: Clima Laboral .....	30
Cuadro N° 3.2: Calificación del clima laboral.....	31
Cuadro N° 3.3: Estadística .....	31
Cuadro N° 3.4: Participación de las dimensiones del clima laboral.....	32
Cuadro N° 3.5: Las tareas estan claramente definidas .....	33
Cuadro N° 3.6 :Las tareas estan logicamente estructuradas.....	34
Cuadro N° 3.7: En esta organización se tiene claro quien manda y toma las decisiones.....	35
Cuadro N° 3.8: Conozco claramente las politicas de esta organizacion .....	36
Cuadro N° 3.9: Conozco claramente la estructura organizativa de esta organizacion.....	37
Cuadro N° 3.10: Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificacion.....	38
Cuadro N° 3.11: En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar .....	39
Cuadro N° 3.12: Nuestros jefes muestran interes porque las normas , metodos y procedimientos esten claros y se cumplan .....	40
Cuadro N° 3.13: No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.....	41
Cuadro N° 3.14: A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificandolo con el.....	42
Cuadro N° 3.15: En esta organizacin salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo .....	43
Cuadro N° 3.16: En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas .....	44
Cuadro N° 3.17: En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades .....	45
Cuadro N° 3.18: En esta organización existe un buen sistema de promocion que ayude a que el mejor ascienda.....	46
Cuadro N° 3.19: Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y criticas .....	47
Cuadro N° 3.20: Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo .....	48
Cuadro N° 3.21: En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo .....	49
Cuadro N° 3.22: Cuando cometo un error me sancionan .....	50
Cuadro N° 3.23: Si me equivoco, las cosas la ven mal mis superiores .....	51
Cuadro N° 3.24: Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organizacion .....	52

Cuadro N° 3.25: Mis jefes y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil .....	53
Cuadro N° 3.26: Las personas dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra .....	54
Cuadro N° 3.27: Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización .....	55
Cuadro N° 3.28: Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien .....	56
Cuadro N° 3.29: Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización .....	57
Cuadro N° 3.30: En esta organización cada quien se preocupa por sus propios intereses .....	58
Cuadro N° 3.31: Desempeño laboral .....	58
Cuadro N° 3.32: Calificación del desempeño laboral .....	59
Cuadro N° 3.33: Estadística .....	59
Cuadro N° 3.34: Participación de las dimensiones del desempeño laboral .....	59
Cuadro N° 3.35: Calidad .....	61
Cuadro N° 3.36: Conocimiento del puesto .....	62
Cuadro N° 3.37: Confiabilidad .....	63
Cuadro N° 3.38: Disponibilidad .....	64
Cuadro N° 3.39: Independencia .....	65

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO N° 1: Cuestionario sobre la evaluación del clima laboral de la empresa Limones Piuranos S.A.C .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO N° 2: Cuestionario sobre la evaluación del desempeño laboral de la empresa Limones Piuranos S.A.C .....</b>	<b>75</b>

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas ponen énfasis en los altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencia en el puesto, máxima productividad, entre otros, pero poco se dice de la reciprocidad de la empresa hacia el trabajador. Los directivos toman cartas en el asunto, para no perder su recurso más valioso , el recurso humano , ya que es el motor de la empresa y por tanto merece condiciones óptimas para su desempeño laboral ,tomando en consideración no solo el aspecto económico ,sino más bien incentivos que vayan más allá de pago mensual para su subsistencia, es por ello que con el presente trabajo se pretende estudiar alternativas de mejora con respecto al clima laboral de la empresa Limones Piuranos S.A.C , que es el medio en el cual se desenvuelven los trabajadores en el día a día , para motivarlos a un mejor desempeño laboral.

Partiendo de esta premisa se estableció como objetivo principal analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos, utilizando como referencia el marco teórico, el cual incluyo los antecedentes de la investigación y bases teóricas, donde se explicó cada uno de los aspectos más resaltantes que conforman los objetivos específicos de la investigación.

Posteriormente se diagnosticó la situación actual en relación al clima laboral y el desempeño laboral, a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos, basado en respuestas tipo escala.

Se escogió este tema debido a que el personal de la empresa Limones Piuranos S.A.C, manifiesta desconformidad en la ejecución de sus funciones diarias frente a su grupo de compañeros de trabajo, lo cual se ve manifestado por la falta de interés, motivación y alcance en la ejecución de tareas, de esta manera consideramos que los resultados obtenidos después de realizar la investigación serán útiles para generar un Clima Laboral adecuado en esta empresa, que se ajuste a la realidad de los trabajadores y que les proporcione bienestar, considerando su vida física, psicológica y social.

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de identificar y analizar los factores que integran la personalidad, comunicación, relaciones interpersonales; así como también el sistema organizacional y los niveles culturales que se presentan dentro del departamento de Desarrollo Humano y cómo estos factores inciden en el desempeño, en la motivación, roles y expectativas del personal.

Por ello a partir de todo lo antes mencionado se podría plantear: ¿si existe un buen desempeño laboral mejorará el clima laboral en las organizaciones? Y ello será planteado en la empresa LIMONES PIURANOS S.A.C, ubicada el kilómetro 1040 carretera Sullana – Tambogrande Cieneguillo.



# **CAPITULO 1: MARCO TEORICO**

## **1. REVISION DE BIBLIOGRAFIA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

Hernández (2011) elaboro un estudio en la tesis Como influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción de Conquito, Se utilizó toda la población de la Agencia Municipal de Desarrollo Económico lo cual está constituida por 51 personas y se concluyó que el clima laboral incide de manera directa en la satisfacción y desempeño laboral del personal de Conquito. Se recomendó promocionar el trabajo en equipo fomentando así la existencia de buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la organización

El clima laboral es pues, un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas , depende de ello el estado de ánimo que van a presentar cada uno de los miembros .Hoy por hoy es importante que todas las instituciones mantengan un clima favorable , ya que si existe un excelente clima laboral van a poder desempeñarse mejor y por ende tendrán una de calidad de vida favorable en lo personal, y así aportar lo mejor de sí , para el logro de objetivos de la organización , y de esa forma diferenciarse de los demás .

Toda persona que labora en cualquier organización percibe su ambiente de acuerdo a las características de trabajo que posea cada una y que a la larga influye en el comportamiento de esta.

El clima laboral está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, su forma de trabajar y relacionarse, con su interacción en la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Los altos directivos con su cultura y con sus sistemas de gestión, proporcionan o no el terreno adecuado para un buen clima laboral y forman parte de esto las políticas

de personal y de recursos humanos para la mejora de ese ambiente usando técnicas necesarias para lograr los objetivos.

Si existe un buen clima laboral en la organización se estará cumpliendo con los objetivos generales de la organización, pero si existe un mal clima destruirá el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento en los colaboradores.

Álvarez y Núñez (2001) , citado por Natalia Rivero 2005, en la tesis El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa el estado de Carabobo, a través de un estudio de tipo descriptivo y mediante la aplicación de un cuestionario se determinó la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa ENCAVA C.A , cuyo objetivo era identificar cada uno de los factores del clima organizacional que incidían en la motivación de acuerdo a la percepción que tienen ellos sobre el mismo ,llegándose a la conclusión de que el clima se ve afectado por la ausencia de ciertos factores como comunicación efectiva , participación en la toma de decisiones dentro del proceso, aporte de ideas y opiniones y relaciones interpersonales amenas .

Pérez (2010) realizo un estudio en la tesis El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote. La investigación fue de tipo descriptivo - correlacional cuya muestra estudiada fue 19 trabajadores para clima laboral y 206 estudiantes para saber los satisfechos que sienten con la atención recibida. Se aplicó un cuestionario para la recolección de información y concluyó que no existe un clima laboral favorable y por ende la atención brindada es mala puesto que los estudiantes afirman estar insatisfechos con la atención.

## **1.2 BASES CONCEPTUALES**

### **1.2.1 CLIMA LABORAL**

#### **Definición de clima laboral**

Maish (2004), citado por Mejía (2014) postula que el clima laboral es un concepto complejo, sensible y dinámico a la vez, complejo porque maneja muchos componentes, sensible porque estos componentes pueden afectarlo y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas.

Hodgetts y Altman (1985) definen al clima laboral como un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo y estas características pueden ser estructura, descripciones de puestos, normas de desempeño, remuneraciones, tipo de liderazgo, apoyo y valores de trabajo.

Douglas McGregor (1960) estableció dos teorías para la comprensión y el estudio del clima laboral en una empresa u organización en el texto El lado humano de la empresa: la Teoría X y la Teoría Y, ambas con diferentes perspectivas respecto del individuo y por ende, cómo se comporta éste frente a un entorno laboral y cómo se debe actuar en un determinado entorno laboral.

Asimismo, los estudios revelan que las empresas con mejor clima laboral son más productivas, innovadoras y más rentables, según Anna María Gubbins (2015), gerente general de Great Place to Work Institute Peru. Ella explica que cuando las personas complacidas con lo que hacen, están dispuestas a dar el 100% de su esfuerzo o más, ello representa un beneficio excepcional para la compañía (Informe N°3, El Portal del Capital Humano)

Sato Tamashiro (2015), sostiene que ahora los estudios de clima laboral son reconocidos inclusive por las gerencias generales, como fuente de información importante para alimentar los planes operativos de las gerencias de línea, y realizar una mejor gestión de personas.

Se afirma también que el clima laboral está determinado por un conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de la organización constituye una percepción y como tal adquiere valor de la realidad en las organizaciones. (Citado 2007 por Alcocer Naranjo, Martínez B, 2001)

### **1.2.1.1 Teoría de Likert (1965)**

Rensis Likert es un investigador conocido en el mundo por sus trabajos en psicología organizacional, especialmente por la elaboración de cuestionarios y sus investigaciones sobre los procesos administrativos.

La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización. (Citado por Brunet, 1999)

Variables causales: están orientadas a indicar el sentido en el que una organización se desarrolla y obtiene resultados, y si esta variable se modifica en consecuencia se modificarán las otras variables.

Variables intervinientes: están orientadas a medir el estado interno de la organización enfocándose en los procesos que se dan en ella, reflejados en aspectos como la motivación, rendimiento, actitudes y comunicación.

Variables finales: son las variables que resultan del efecto de las variables causales y de las intermedias, pues se verán reflejados los logros de la organización tales como: productividad, ganancias y pérdidas para la Institución.

Estas variables influyen en la percepción de los miembros de la organización respecto al clima laboral. Es por ello que las organizaciones deben preocuparse de que el clima laboral sea percibido de la mejor manera por sus colaboradores, ya que éste determina las actitudes y comportamientos de las personas.

### **1.2.1.2 Características del clima laboral**

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer y se caracterizan por:

El clima laboral hace referencia al lugar de trabajo donde se desempeñan los colaboradores. Las variables que definen el clima laboral, son aspectos que guardan relación con este.

El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios que ocurren en alguna ocasión pero que no son habituales.

Toda organización puede contar con cierta estabilidad de clima, con cambios que pueden ser regulables, pero de la misma manera la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, resultadas de decisiones que en consecuencia afecten el bienestar de la organización. Un mal entendido que no haya sido resuelto en su momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima laboral, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclarezca el problema.

El clima laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.

El ambiente de trabajo influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.

El clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta, es por esto que si las organizaciones mantienen un buen clima laboral, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, y así poder cumplir con los objetivos de la organización. Por otro lado si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados.

El clima laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. Un miembro de la organización puede darse cuenta que el clima laboral es agradable e inconscientemente con su buen comportamiento está aportando a la entidad a mantener un eficiente clima laboral.

El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.; y a su vez estas variables pueden ser afectadas por el clima. En organizaciones que se dan gestión de una manera autoritaria, solo conseguirán que los colaboradores se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia ellos, se generara un clima laboral tenso.

Este clima llevara a que los empleados desarrollen sus funciones con irresponsabilidad, y por ende su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaria a un ambiente de descontento tanto para el jefe como para el colaborador.

### **1.2.1.3 TIPOS DE CLIMA LABORAL**

#### **Clima De Tipo Autoritario**

##### **Autoritarismo De Tipo Explotador**

Las personas de alta gerencia son las que toman las decisiones y determinan las metas para la organización, no brindan la confianza adecuada hacia los colaboradores y el ambiente donde desarrollan sus funciones, es cerrado y desfavorable. La interacción entre los jefes y los colaboradores es casi nula y las decisiones que se toman en la organización son tomadas únicamente por los jefes de esta. Por otro lado son pocas las veces en que se reconoce un trabajo bien hecho.

##### **Autoritarismo Paternalista**

Existe confianza entre la dirección y sus empleados, los castigos y las recompensas son utilizados como fuentes de motivación para los empleados, los jefes manejan muchos mecanismos de control. Las decisiones son tomadas de primera mano por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados, protegiéndolos pero no fiándose completamente de su conducta. Las necesidades sociales de los colaboradores estarán cubiertas, siempre y cuando respeten las políticas y normas establecidas por la dirección.

Las autoridades tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza desde la cumbre hacia la base y la dependencia de la base a la cúspide jerárquica.

### **Clima De Tipo Participativo Consultivo**

Existen organizaciones que se caracterizan por la confianza que tienen los jefes en sus colaboradores, pues aplican el empowerment con ellos, éstos a la vez toman decisiones específicas dentro de su ámbito en el transcurso sus funciones laborales. El clima que se presenta es de confianza y armonía, ya que existe una buena comunicación entre ambas partes.

Aquí existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones ya que se mantiene un sistema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por los escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima es de confianza y hay niveles de responsabilidad de los colaboradores hacia la organización.

#### **1.2.1.4 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL**

Pérez (2010) sostiene que las dimensiones miden la percepción del clima, se traducen en un cuestionario que es el instrumento frecuentemente utilizado para medir el clima laboral en una organización.

El cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer (1968) mide la percepción de los empleados y exponen la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización.

1. Estructura: son las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a reglas, reglamentos y procedimientos que existen en la organización.

Esta dimensión se trata de representar la percepción que tiene los miembros de la organización de acuerdo a las limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo, de las tareas asignadas a cada colaborador, de su estructura organizativa acerca de la cantidad de reglas y procedimientos, si los jefes muestran un total compromiso e interés que estos se cumplan en la organización.



2. Responsabilidad (empowerment): Es la virtud que tiene cada miembro de la organización, para asumir las consecuencias que generen sus propias decisiones que tomen en la organización.

Esta dimensión se trata de como los miembros de la organización realizan las funciones asignadas y asumen las consecuencias de los resultados verificándolo o no varias veces, de su autonomía cuando toma la iniciativa de realizar las cosas por si mismos o en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

3. Recompensa: forma de motivar a los colaboradores cuando realiza un buen trabajo en la organización ya que los factores de motivación intrínseca son importantes para el individuo.

Esta dimensión corresponde a la percepción que tienen los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo incentivando un buen clima laboral y por ende el buen desempeño de los colaboradores.

4. Desafío: Toda organización establece desafíos entre los miembros de trabajo y de esa forma generan competencia, logrando así objetivos personales y laborales.

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones: Es la percepción que tiene los trabajadores acerca de las relaciones sociales que los une en el ambiente de trabajo a los empleadores y empleados. Es la percepción por parte de los miembros de la Institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6. Cooperación: Los miembros perciben que hay apoyo mutuo entre todos los que pertenecen a la organización. Es el sentimiento de los miembros de la Institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. Estándares: como se sabe en toda organización, existen lineamientos que se debe seguir para cumplir con lo que se delega.

Esta dimensión corresponde a la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento, si los jefes ayudan a los colaboradores cuando se le asigna una tarea difícil y si hablan acerca de las aspiraciones de estos dentro de la organización.

8. Conflictos: Se da cuando entre los miembros de la organización existen diferencias u oposiciones con respecto algún tema. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad: Se genera cuando los colaboradores se sienten identificados y comprometidos con la organización, logrando los objetivos personales y los de la empresa.

Esta dimensión corresponde al sentimiento de pertenencia que tienen los trabajadores hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del equipo de trabajo. Los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar en la empresa y que son parte de un de un equipo que funciona bien, y se comprometen con la organización logrando los objetivos de la organización y personales.

### **1.2.1.5 ASPECTOS DE EVALUACIÓN PARA UN BUEN CLIMA LABORAL**

Según Rubio (2000) hay aspectos que se toman en cuenta para realizar una evaluación del clima laboral, a continuación nos referimos a ellos:

#### **Independencia**

La independencia se encarga de medir el grado de autonomía de los colaboradores en la ejecución de sus tareas habituales. Favorece el buen clima de la organización y por ende los colaboradores serán capaces de asumir la independencia que se les ha brindado.

#### **Condiciones físicas**

Son las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de los colaboradores, los utensilios, etcétera.

#### **Liderazgo**

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan en la organización, y que ofrece un trato igualitario a cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa, que permite y fomenta el éxito.

#### **Relaciones**

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos se diseñan sociogramas que reflejan: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se

relacionan nunca aunque trabajen en las mismas áreas; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera.

El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

### **Implicación**

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. ¿Se da el escapismo, el absentismo o la dejadez? Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

### **Organización**

La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. Se trabaja mediante procesos productivos, se trabaja por inercia o por las urgencias del momento, se trabaja aisladamente, se promueven los equipos por proyectos, hay o no hay modelos de gestión implantados.

### **Reconocimiento**

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

### **Remuneraciones**

El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados.

Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

## **Igualdad**

La igualdad mide si todos los miembros de la empresa son tratados equitativamente. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. El amiguismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

### **1.2.2 DESEMPEÑO LABORAL**

El cumplimiento de las actividades laborales es fundamental para alcanzar los objetivos de cualquier organización por lo que se le asigna gran importancia a este elemento considerando que el clima laboral juega un papel influyente en este desenvolvimiento de la labor que desarrolla el empleado dentro de la organización.

Chiavenato (2000) define al desempeño como las acciones o los comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza con la que cuenta una organización.

Coello (2014) afirma que el desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

Todos los colaboradores deben de recibir una retroalimentación con respecto a su desempeño, para saber cómo está realizando sus funciones en la organización, ya que sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Incluso Las organizaciones

también deben de saber cómo se desempeñan en las tareas que se les ha asignado, para tener una idea de sus fortalezas.

Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

1. Fundamentan los aumentos de salarios, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
2. Permite comunicar a los colaboradores cómo marchan en el trabajo, qué es lo que se debe de cambiar en el comportamiento de los mismos, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
3. Posibilita que los colaboradores conozcan lo que el jefe piensa de ellos.

Esto nos permitirá darnos cuenta de que el desempeño laboral está ligado con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos.

Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que se deben de cumplir.

Una mejor manera de mejorar el desempeño laboral es motivando a los trabajadores constantemente y para ello podemos utilizar diferentes técnicas que pueden ser delegadas a una mayor autoridad, dándole mayores responsabilidades, recompensando los logros obtenidos y ofreciendo un buen clima laboral.

Existen diversos métodos y técnicas que permiten motivar a los colaboradores para que puedan desempeñar sus funciones de una manera eficaz y productiva. Para saber que técnicas aplicar, la empresa debe conocer las necesidades de los colaboradores. Algunos de estos métodos son:

Maslow. Con su jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas.

Herzberg. Llamada Teoría de los dos factores. En la cual las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.

McGregor. Teoría X y Teoría Y. En la primera los directivos de las empresas creen que los colaboradores solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

La Teoría X dice que el individuo, siente rechazo por el trabajo y de ser posible lo evitará. Por lo tanto las personas están obligadas a trabajar logrando los objetivos de la empresa.

La Teoría Y expone que un ambiente adecuado y las metas correctas estimularán a las personas a entrar en una dinámica laboral y la búsqueda de fines comunes en la organización.

Locke. Teoría de la fijación de metas. Esta teoría postula que la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

Estos tres aspectos del desempeño se pueden subdividir de la siguiente manera:

**Atributos del cargo:** Son aquellos aspectos que miden el conocimiento del puesto, la pericia en la ejecución de las tareas, experiencia y solvencia para ejecutar su trabajo.

**Rasgos individuales o de conducta:** Son aquellos aspectos que son inherentes a la persona, tales como: puntualidad, compromiso, responsabilidad, cooperación, motivación, trato, etc.

**Factores de rendimiento:** Son aquellos que se aplican al logro de las metas del cargo en aspectos tales como: productividad, calidad, ventas, utilidades, oportunidad, etc.

### 1.2.2.1 INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LAS ORGANIZACIONES

Perdomo (2011) afirma que actualmente diferentes autores de la temática del desempeño se esfuerzan por encontrar los indicadores de desempeño que permiten conocer el rendimiento de una organización. A partir de estos indicadores, la entidad puede responder una serie de preguntas, por ejemplo: si las actividades están dirigidas hacia las prioridades establecidas, si se están haciendo las cosas bien y con calidad, si se están recaudando los recursos suficientes, y otros.

Debe considerarse, que con la aplicación de estos indicadores se logra aprendizaje, pues cuando se realiza esfuerzo por mejorar el desempeño, se examinan tareas e identifican distintas formas que llevan al grupo a trabajar mejor y se producen resultados más útiles, se produce un proceso de aprendizaje. De ahí que la concepción que históricamente existía de que la evaluación del desempeño se restringía al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador queda anulada.

Los factores o indicadores que se valoran para medir el desempeño de los trabajadores son:

**Confiabilidad y cumplimiento de los objetivos y tareas:** Se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos trazados con la calidad requerida en el periodo que se analiza, precisando en cada caso la valoración cualitativa y cuantitativas que le corresponda a cada uno, de igual forma, se valorará el cumplimiento, en cantidad y calidad de las tareas planificadas i no planificadas en dicho periodo.se evalúa la confianza que se tiene en el colaborador con respecto a la tarea asignada.

**Calidad del Trabajo.** Se considera el esmero, limpieza y exactitud del trabajo realizado, así como la frecuencia de errores e implicaciones que pueda originar la repetición de las tareas asignadas y por consiguiente, pérdida de tiempo e ineficiencia. Así como también la aceptabilidad, cumplimiento y presión del trabajo desempeñado



**Conocimiento del Puesto.** Este indicador valora los conocimientos, habilidades técnicas y prácticas de información necesarios que el trabajador posee para el desempeño exitoso de la actividad que desarrolla (funciones, responsabilidades, sistemas, técnicas, procedimientos).

**Disciplina Laboral.** Se evalúa el aprovechamiento de la jornada laboral, asistencia, puntualidad y el cumplimiento de las normas disciplinarias y de conducta.

**Iniciativa y Creatividad.** Se evalúa el grado en que el trabajador es capaz de prever soluciones novedosas, prácticas, precisas y bien fundamentadas, así como su capacidad de desarrollar trabajo adicional y útil sin necesidad de orientación y de supervisión constante.

**Cooperación y Trabajo en Equipo.** Se evalúa el grado en que el trabajador es capaz de subordinar sus intereses personales a los del colectivo en el cumplimiento de los objetivos y tareas sin escatimar tiempo ni esfuerzo; su disposición de enseñar o transmitir conocimientos y experiencias y su capacidad de crear buenas condiciones y un ambiente de camaradería, obteniendo, como resultado, una colaboración franca y amplia en el colectivo.

**Superación Personal.** Se valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta.

**Relaciones Humanas.** Se valora sus relaciones, tanto con los compañeros de su ámbito laboral como fuera del mismo y su nivel de aceptación en el colectivo de trabajo,

valorándose si sus actitudes provocan conflictos o si, por el contrario, sus compañeros lo buscan y se encuentran a gusto en su compañía.

#### **1.2.2.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Según Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

#### **1.2.2.3 VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

De igual manera Chiavenato (2002) da a conocer las ventajas que tiene una correcta evaluación del desempeño:

Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación

Políticas de compensación

Decisiones de ubicación

Necesidades de capacitación y desarrollo

Planeación y desarrollo de la carrera profesional.

Imprecisión de la información.

Errores en el diseño de puesto.

Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

#### **1.2.2.4 SISTEMAS Y PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La evaluación del desempeño tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades, para lograr esto, Chiavenato (2002), cree que los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables, si la evaluación no se relaciona con el puesto, no tiene validez, se entiende que la evaluación debe ser práctica para mejor comprensión.

Asimismo, existen estándares que permiten tomar decisiones más objetivas, y se desprenden en forma directa del análisis de puestos, ya que así el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben evaluarse en todos los casos; los parámetros también se pueden dar a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones con el jefe inmediato.

#### **1.2.2.5 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO**

Werther y Davis (2000) mencionan que los sistemas de calificación que se le dan a cada labor; para que sean útiles deben ser de uso fácil, confiable y calificar los elementos esenciales para determinar el desempeño.

Las observaciones en el desempeño se dan de forma directa o indirecta. La observación directa es cuando quien califica el desempeño lo ve en persona y la indirecta es cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

Las mediciones objetivas del desempeño son las que otras personas pueden verificar, por lo general, tienden a ser cuantitativas, por otro lado las mediciones subjetivas, son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador

## **2.- MARCO CONTEXTUAL**

Limones Piuranos es una empresa peruana dedicada a la producción y exportación de Limón Fresco (Limón Sutil, Limón Tahití), Aceite destilado de Limón , Cascara deshidratada de Limón y Jugo desconcentrado de Limón.

Se creó en el año 2002 e inicia sus actividades en el año 2003 en la planta alquilada de propiedad de Cítricos de Jucal.

Ya en el año 2005 el grupo Limones adquieren terrenos en la zona de Ciegüillo Sullana hoy sede central donde se concentra la zona productiva , planta principal .En el 2006 paso a ser proveedor directo de la cadena de supermercado Tottus, Plaza vea , Metro y Makro, llegando a la mesa de más peruanos.

Dispone de una moderna planta de producción de aceite, jugo, cascara deshidratada y empaque de fruta fresca .Su buen manejo agrónomo aplicado en sus campos están basados en las normas internacionales con seguimiento continuo de certificadoras (GLOBAL.A.P, HACCP), asegurando un abastecimiento continuo y productos de calidad.

### **MISIÓN**

El buen manejo agronómico de los valles en los que opera desarrollando la mejor tecnología de procesos que permita seguir obteniendo productos de alta calidad, y de esta forma poder ofrecerlos a los clientes de manera oportuna y de acuerdo a la exigencia del mercado exterior gracias a la tecnología adquirida.

### **VISIÓN**

Ser una de las principales empresas agroindustriales de América productora u exportadora de Limón Sutil, Limón Tahití, Aceite Destilado, Aceite Centrifugado, Cascara Deshidratada y Jugo Concentrado, proveyendo productos de alta calidad certificada a nivel Internacional.

## **PRODUCTOS**

### **1. Limón Fresco Sutil**

El limón sutil (*Citrus aurantifolia* Swingle), proviene de un árbol de poca altura, con numerosas ramas que presentan espinas pequeñas y agudas; hojas también pequeñas, de forma elíptica con los bordes ligeramente dentados.

Sus frutos son pequeños de forma esferoidal, pezón chico; cáscara delgada y adherente, de color verde al amarillo conforme avanza su madurez; pulpa verdosa muy ácida y perfumada. Presencia de semillas.

### **2. Limón Fresco Tahití**

El Limón Tahití – Persian Lime (*Citrus latifolia*) pertenece a la familia Rutáceas, subfamilia Aurantioidae, género Citrus. Sus hojas se caracterizan por ser unifolioladas, enteras, pecioladas, alternas y separadas por entrenudos por ángulos axilares. Entre la base de la lámina foliar y la porción distal del pecíolo se observa una articulación que separa claramente ambas estructuras, es así que factores como la temperatura, irradiación y disponibilidad de agua se correlacionan con determinadas características anatómicas de la madera y la estructura foliar de este fruto. La pulpa es de color amarillo verdoso cuando está maduro. No hay presencia de semillas.

### **3. Aceite Destilado de Limón**

Es una sustancia volátil obtenida por un proceso físico de destilado. El aceite se encuentra en la cáscara de limón y posee características olorosas y/o sápidas del limón sutil.

El aceite esencial de limón sutil se usa principalmente, en la elaboración de sabores para la industria alimentaria y farmacéutica, en la elaboración de los concentrados para refrescos sabor "Cola" donde se utiliza la mayor parte de la producción.

Otros usos son los concentrados para refrescos "lima - limón" y sabores para galletas, dulces, medicamentos, etc. En menor escala el aceite de limón sutil se utiliza también en la elaboración de fragancias para cosméticos y perfumes.

#### **4. Aceite Centrifugado de Limón**

Es el aceite obtenido por centrifugación de la emulsión jugo-aceite obtenida de prensar los frutos enteros en una prensa de tornillo.

Es soluble en la mayoría de los aceites preparados y en el aceite mineral. Es insoluble en Glicerina y Glicol Propileno. Se utilizan principalmente en los sabores de limón.

#### **5. Jugo Turbio Concentrado de Limón**

El jugo concentrado de limón, es un producto 100% natural, obtenido a partir de la fruta de limón sutil, *Citrus aurantifolia*, en condiciones óptimas de conservación y madurez. El proceso incluye operaciones como: selección, lavado, cepillado, selección y extracción. El jugo simple extraído es sometido a una refinación y un decantado para ser centrifugado y después concentrado. El jugo Concentrado es pre-enfriado y almacenado en tanques. Para luego ser estandarizado en un tanque de bacheo; es llenado, pesado y cerrado en bolsas dentro de cilindros metálicos. El jugo puede ser congelado o preservado adicionando metabisulfito de sodio.

El jugo concentrado de limón está destinado para la industria de refrescos y bebidas, principalmente como insumo acidulante para la elaboración de bebidas carbonatadas, alcohólicas y otros rubros alimentarios.

La concentración GPL y porcentaje de pulpa dependen del requerimiento del cliente.

#### **6. Jugo Simple de Limón**

El jugo de limón de botella, es un producto obtenido a partir de la reconstitución del jugo turbio concentrado de limón sutil, *Citrus aurantifolia*, que se procesa en condiciones óptimas de conservación y madurez.

La materia prima es el producto obtenido del proceso de jugo turbio concentrado de limón, el mismo que es almacenada en un tanque de acero inoxidable para su homogenización y formulación en esta etapa se adiciona al jugo los ingredientes según la formulación requerida. El jugo formulado pasa al llenado de botellas, previo lavado de estos envases; luego sigue el capsulado, el codificado, etiquetado y embalaje. Finalmente el producto se almacena antes de su despacho.

Se usa principalmente en la preparación de cócteles, bebidas gaseosas, helados, sorbetes y pasteles. También se utilizan en la industria alimentaria para realzar los aromas de mariscos, ensaladas, etc. especialmente cuando se desea tener un sabor y olor a jugo recién exprimido. Otro uso es como acidulante natural.

La concentración de grados Brix ° depende de los requerimientos del cliente.

## **7. Cáscara Deshidratada de Limón**

La cáscara deshidratada se obtiene del prensado y separación de la emulsión jugo-aceite del fruto, para posteriormente triturlarla y disolver mediante agua todos los sólidos solubles y posteriores secados con aire caliente forzado a través de un cilindro giratorio.

Esta Cáscara se usa como materia prima para la extracción de pectinas, un coloíde usado en grande escala como gelificante de pastas, jaleas, ates emulsiones, etc. en la industria alimentaria y farmacéutica principalmente.

## **CAPITULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **Problema General**

¿Cuáles son los factores del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C ubicada en el kilómetro 1040 carretera Sullana Tambo grande (Cieneguillo)?

#### **Problemas Específicos**

¿De qué manera el nivel de estructura influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C?

¿De qué manera el nivel de responsabilidad influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C?

¿De qué manera el nivel de recompensa influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos?

¿De qué manera el nivel de estándares influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C?

¿De qué manera el nivel de identidad influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos?

### **2.2 OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Objetivo general**

Analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C ubicada en el kilómetro 1040 carretera Sullana – Tambogrande (Cieneguillo).



### **Objetivos específicos**

Determinar el nivel de la estructura en el desempeño laboral de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Conocer el nivel de responsabilidad en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Establecer el nivel de recompensa en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Determinar el nivel de los estándares en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Determinar el nivel de identidad en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

### **2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo explicativa, ya que tiene como objetivo estudiar el porqué de las cosas, como hechos, fenómenos o situaciones y correlacional puesto que pretende estudiar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral de la empresa limones piuranos S.A.C.

### **2.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación es no experimental ya que es una investigación sistemática y empírica en la que las variables a estudiar no se manipulan porque ya han sucedido

Las variables se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

## 2.5 METODO E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue un cuestionario (Anexo N° 1 y Anexo N° 2), en el cual se estableció evaluar al clima laboral de acuerdo a muy bueno, bueno, regular y malo. En el desempeño laboral se evaluó con muy bueno, bueno y regular.

Se evaluaron subjetivamente las variables de clima y desempeño por la limitación de la metodología.

## 2.6 TIPO Y TÉCNICA DE MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS. POBLACION Y MUESTRA

El tipo de muestreo es probabilístico y la técnica que se utilizó fue una encuesta.

Se realizó una encuesta piloto al 10 % de la población tanto para clima laboral como para desempeño laboral, para evaluar la validez del instrumento.

La unidad de análisis es el colaborador de la empresa Limones Piuranos S.A.C ubicada en el km 1040 carretera Sullana -Tambogrande (Cieneguillo).

La población es de 500 y el tamaño de muestra la he obtenido de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 * N + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: tamaño de muestra

z: margen de confiabilidad

E: error muestral

N: población

p: población que posee la característica a estudiar

q: población que no posee la característica a estudiar

**En el caso:**

n: tamaño de muestra a identificar

z: (1.96)

N: 500

e: (5%)=0.05

p: 0.5

q: 0.5

**Determinando la muestra:**

$$n = \frac{(1.96)^2 * 500 * (0.5) * (0.5)}{0.07^2 * 500 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 141$$

## **2.7 MÉTODOS, TÉCNICAS Y USO DE SOFTWARE DE TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

<b>TÉCNICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
ESTADISTICA	SPS
CUALITATIVA	INTERPRETACION DE GRAFICOS

## CAPITULO 3: RESULTADOS

En el presente capítulo se reportan los resultados del clima laboral y desempeño laboral.

### 3.1 EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL

Para una adecuada comprensión del clima laboral presentamos la calificación general de dicha variable, posteriormente se reportara los resultados de cada dimensión.

La evaluación de clima se obtiene como el valor promedio de las calificaciones obtenidas de dicha variable al recoger las 141 encuestas

**Cuadro N° 3.1: Clima Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	1	,7	,7	,7
	2,04	1	,7	,7	1,4
	2,08	7	5,0	5,0	6,4
	2,12	3	2,1	2,1	8,5
	2,15	6	4,3	4,3	12,8
	2,19	7	5,0	5,0	17,7
	2,23	18	12,8	12,8	30,5
	2,27	29	20,6	20,6	51,1
	2,31	24	17,0	17,0	68,1
	2,35	17	12,1	12,1	80,1
	2,38	10	7,1	7,1	87,2
	2,42	11	7,8	7,8	95,0
	2,46	6	4,3	4,3	99,3
	2,50	1	,7	,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Para interpretar el resultado se ha construido un cuadro para calificar las respuestas de las personas encuestadas. Recordemos que los diversos ítems tenían una calificación que iba de “totalmente de acuerdo” (1) a “en desacuerdo” (3).

La calificación se expresa en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 3.2: Calificación del clima laboral**

1 - 1.5	Muy bueno
1.5 – 2	Bueno
2 – 2.5	Regular
2.5 – mas	Malo

En el cuadro se muestra la calificación de clima laboral el cual va de 1 -1.5 (muy bueno) a 2.5 a más (malo).

Los resultados son:

**Cuadro N° 3.3: Estadística**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,2851
Mediana		2,2692

En el cuadro observamos el valor promedio obtenido de clima laboral el cual es de 2.28, de acuerdo a nuestra tabla se encuentra entre los valores 2 a 2.5 y lo calificaríamos como tal se indica en el cuadro N°2.

La calificación de clima es regular, se puede apreciar que los colaboradores expresan que no hay un buen clima laboral debido a que todos los diferentes factores ( estructura ,responsabilidad , recompensa, estándares e identidad ) en la organización, tienen una calificación de regular por lo que se debería de poner más énfasis en los que afectan a este .Observamos que las dimensiones del clima laboral tienen un promedio bajo y por ende las calificaríamos según nuestra tabla en el rango de regulares.

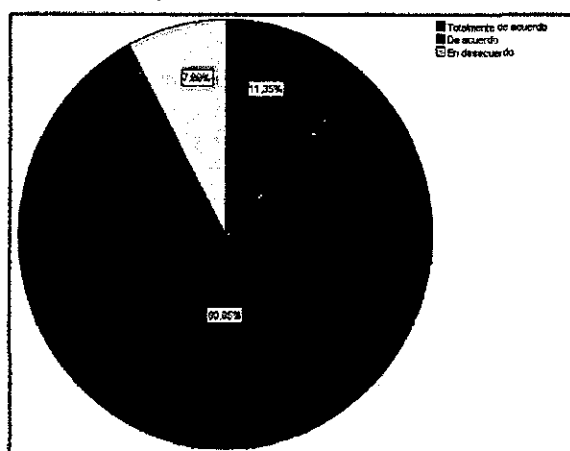
**Cuadro N° 3.4: Participación de las dimensiones del clima laboral**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>MEDIA</b>
<b>ESTRUCTURA</b>	<b>2.26</b>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>2.23</b>
<b>RECOMPENSA</b>	<b>2.34</b>
<b>ESTANDARES</b>	<b>2.30</b>
<b>IDENTIDAD</b>	<b>2.30</b>

En este grafico podemos apreciar los factores que intervienen en el clima laboral. Los factores son: estructura, responsabilidad, recompensa, estándares e identidad y tienen un promedio entre 2 a 2.5, por lo tanto los calificaríamos de acuerdo a nuestra tabla, como regulares.

### 3.1.1 Estructura

**Gráfico N° 3.1: ¿En esta organización las tareas están claramente definidas?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En este grafico indica que el 60.85% de la población encuestada está de acuerdo en que las tareas de esta organización están claramente definidas, es decir tanto los jefes como los colaboradores saben cuáles son las funciones que tiene que

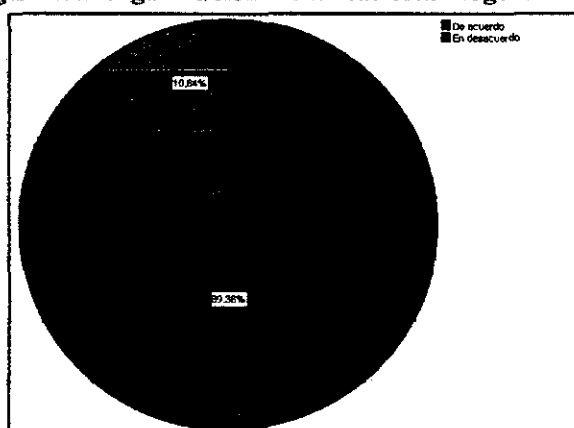
desempeñar a diario resultando efectiva, el 11.36% está totalmente de acuerdo y 7.8% en desacuerdo.

**Cuadro N° 3.5: ¿En esta organización las tareas están claramente definidas?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		1,96
Mediana		2,00

Podemos apreciar que el promedio es 1.96 el cual nos indica que las tareas están claramente definidas por lo que cada uno de los colaboradores sabe cuáles son las funciones a realizar en la organización.

**Gráfico N° 3.2: ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

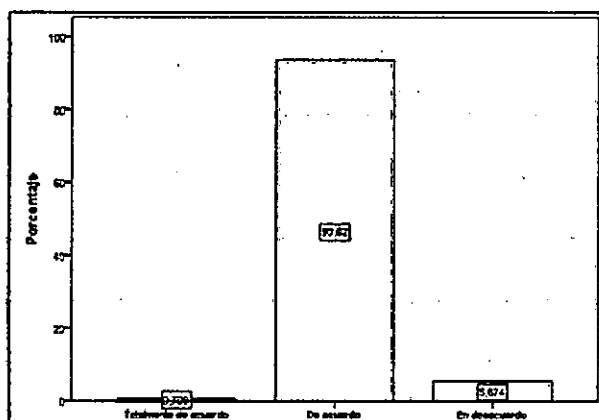
Descripción: En este grafica se muestra que el 89, 36 % de la población encuestada respondió que estaban de acuerdo en que esta organización las tareas están lógicamente estructuradas ya que los superiores ejercen su poder y controlan mejor el proceso de las tareas, mientras que el 10,64 % afirmó que estaban en desacuerdo.

**Cuadro N° 3.6 ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,11
Mediana		2,00

Observamos en la tabla que el promedio es 2.11 esto quiere decir que en la organización las tareas están claramente estructuradas ya que los jefes saben cuáles son las funciones y ejercen su mando sobre ellas delegándolas a sus colaboradores y compartiendo la responsabilidad para llevar a cabo las metas fijadas.

**Gráfico N° 3.3: ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En este grafica se muestra que el 93,62 % de la población encuestada respondió que estaban de acuerdo en que en esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones, por lo que se hace hincapié en las normas de la empresa, mientras que un 5.67% afirmó que estaban en desacuerdo y finalmente un 0.8 % en totalmente de acuerdo.

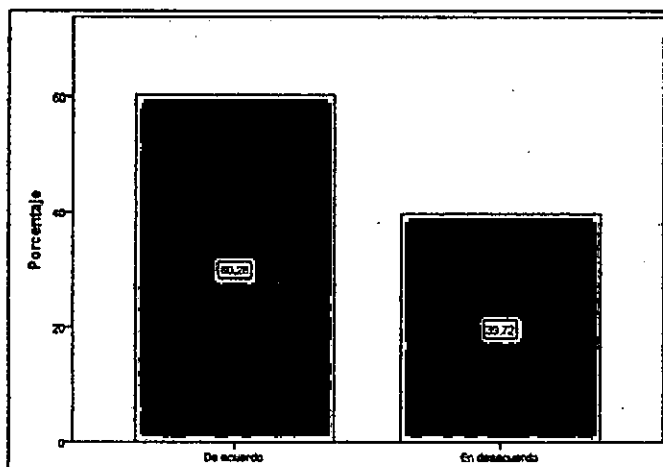


**Cuadro N° 3.7: ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,05
Mediana		2,00

Observamos que hay una media de 0.5 la cual nos indica que en la organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones en la empresa por lo que los colaboradores saben de quien recibe las órdenes y a quien debe de informar.

**Gráfico N° 3.4: ¿Conozco claramente las políticas de esta organización?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

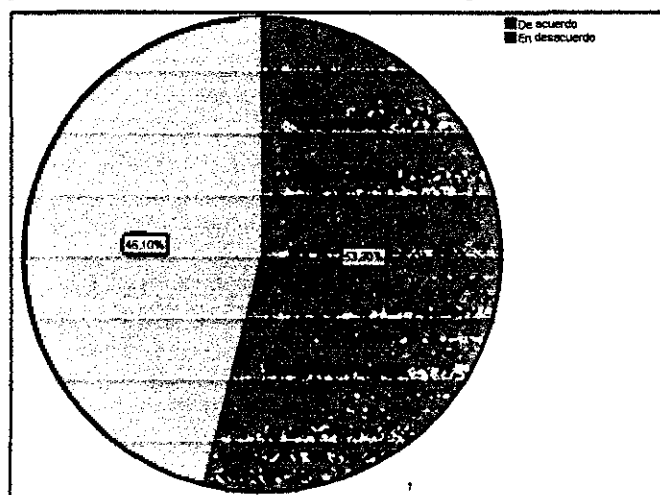
Descripción: En este grafica se muestra que un 60.28% de la población encuestada respondió que conoce claramente las políticas de la empresa ya que la conducta de los colaboradores se relaciona con ella y son el instrumento para establecer los valores de la organización traducidas en patrones de conductas y procesos a seguir, mientras que un 39.72% afirmo que estaban en desacuerdo.

**Cuadro N° 3.8:** ¿Conozco claramente las políticas de esta organización?

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,40
Mediana		2,00

En la tabla podemos observar que se ha obtenido una media de 2.40 lo cual nos indica que los colaboradores conocen la cultura de la empresa entre ellas sus políticas que son comprendidas por los integrantes de la organización.

**Gráfico N° 3.5:** ¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

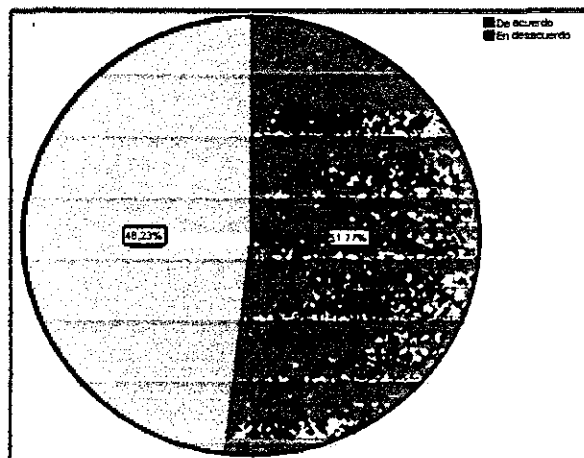
Descripción: En esta grafica se muestra que un 53.90% de la población encuestada respondió que estaba de acuerdo en conocer claramente la estructura organizativa de esta empresa, mientras que un 46.10% afirmó que estaba en desacuerdo en conocer la estructura de la empresa.

**Cuadro N° 3.9: ¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,46
Mediana		2,00

En la tabla se observa que se ha obtenido una media de 2.46 la cual nos da a conocer que los colaboradores conocen la estructura de la empresa ya que está bien establecida y hace que sea un medio para reducir la incertidumbre. La estructura de la empresa bien establecida le da al grupo un medio para reducir las incertidumbres.

**Grafico N ° 3.6: ¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

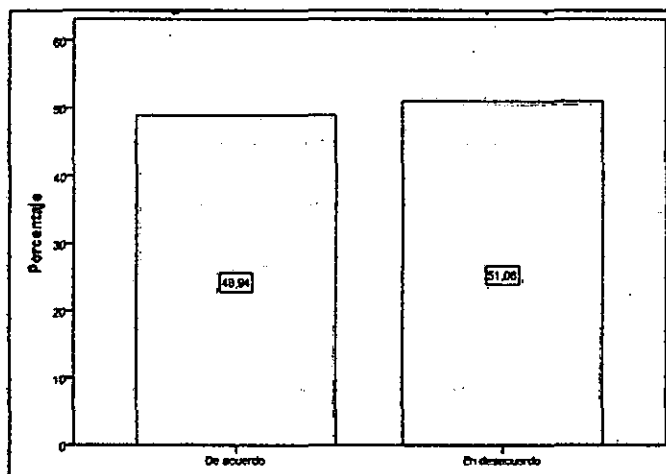
Descripción: En este grafico se puede observar que un 51.77% de la población encuestada respondió que estaban de acuerdo en que la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación, mientras que un 48.23% afirmó que estaban en desacuerdo con lo antes mencionado.

**Cuadro N° 3.10: ¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,48
Mediana		2,00

En la tabla se puede observar que hay una media de 2.48 en que la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación, ya que la productividad no consiste en hacer únicamente las cosas mejor sino que es más importante hacer mejor las cosas correctas con varios factores incluidos los mencionados anteriormente.

**Gráfico N° 3.7: ¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

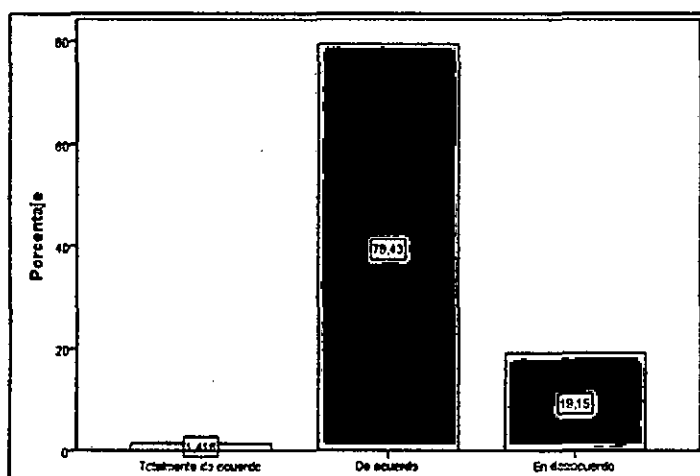
Descripción: En esta grafica se muestra que un 51.06% de la población encuestada está en desacuerdo en que en la organización a veces no se tiene claro a quien reportar, ya que cuando ocurre un problema no se sabe a quién reportar los incidentes que han ocurrido , mientras que un 48.94 % afirma que está de acuerdo en lo antes mencionado.

**Cuadro N° 3.11: ¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,51
Mediana		3,00

En la tabla se muestra que la media es 2.51, en la organización a veces no se tiene a quien reportar por lo que los directivos están ocupados y no delegan sus funciones a otros jefes para que así los colaboradores logren reportar.

**Gráfico N° 3.8: ¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

**Descripción:** En este grafico se muestra que el 79.43% de la población encuestada está de acuerdo que los jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan mientras que un 19.15% afirmó que estaba en desacuerdo y finalmente un 1.4 % respondió que estaba totalmente de acuerdo.

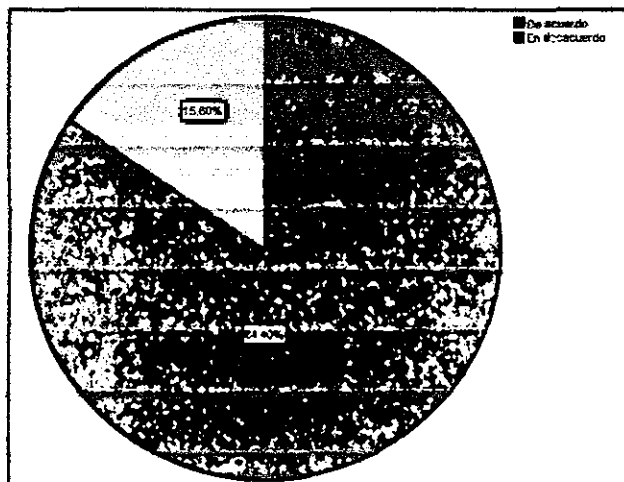
**Cuadro N° 3.12: ¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,18
Mediana		2,00

En la tabla se observa que se ha obtenido una mediana de 2.18 .Los jefes muestran interés porque las normas y los métodos estén claros y se cumplan para que así los colaboradores realicen eficientemente las funciones que se les otorguen.

### 3.1.2 Responsabilidad

**Grafico N ° 3.9: ¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

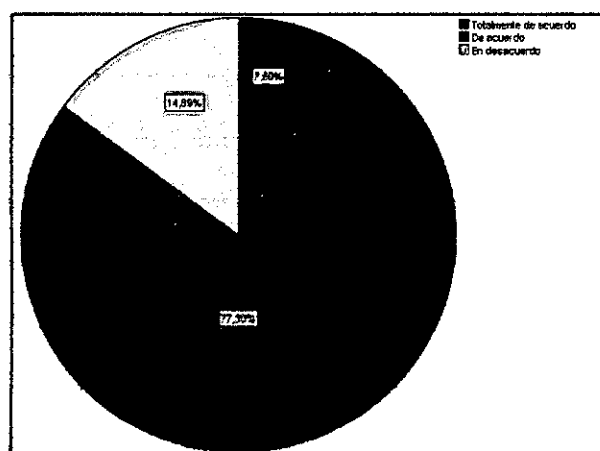
Descripción: En este grafica se muestra que el 84.40 % de la población encuestada estaban de acuerdo en que no se confían mucho en las juicios individuales es por eso que dos veces se realiza una verificación mientras que un 15.60 % respondió que estaban en desacuerdo.

**Cuadro N° 3.13: ¿No nos confiamos mucho en los juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,16
Mediana		2,00

En la tabla podemos observar que hay una media de 2.16, en donde no se confía mucho en los juicios individuales y por ende los jefes realizan una verificación casi dos veces de las actividades realizadas en la organización.

**Gráfico N° 3.10: ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

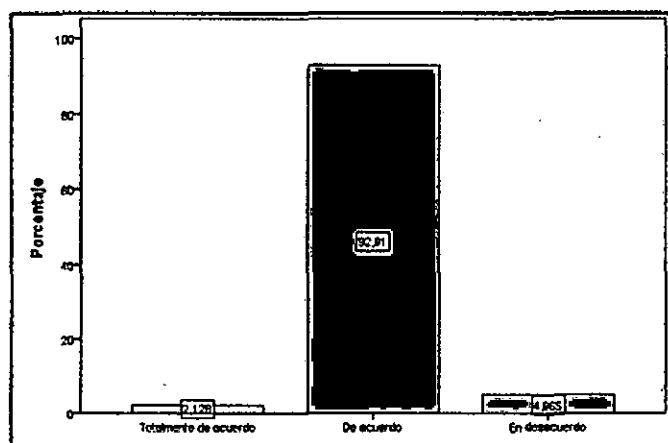
Descripción: En este gráfico se muestra que un 77.30 % de la población encuestada está de acuerdo en que a sus jefes les gusta que hagan bien el trabajo sin estar verificándolo con él, mientras que un 14.80 % de la población afirma que está en desacuerdo y finalmente un 70.80% respondió que estaba totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.14: ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,07
Mediana		2,00

En esta tabla podemos observar que la media es de 2.07, los jefes les gusta que hagan bien el trabajo sin estar verificándolo con él, para que de esta manera realicen eficientemente las funciones que se le otorgando sin estar presionándolo porque esto conllevaría al estrés de ellos mismos y no cumplirán las metas trazadas.

**Gráfico N° 3.11: ¿En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por si mismo?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En este grafico se muestra que un 92.91 % de la población encuestada está de acuerdo que en esta organización los colaboradores salen adelante cuando toman la iniciativa y tratan de hacer las cosas por si mismos mientras que un 4.97% respondió que estaban en desacuerdo y finalmente un 2.12% afirmo que estaban totalmente en desacuerdo.

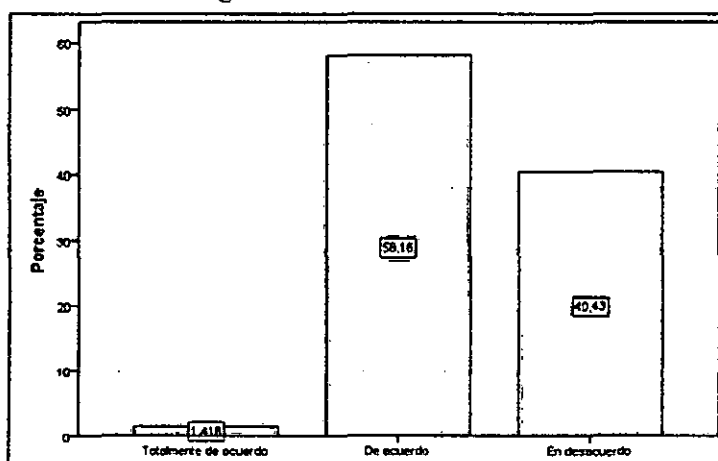


**Cuadro N° 3.15: ¿En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por sí mismo?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,03
Mediana		2,00

En esta tabla podemos observar que la media es de 2.03, los colaboradores afirman que salen adelante en la organización cuando toman sus propias iniciativas y tratan de realizar las funciones otorgadas por ellos mismos, es decir ellos también forman parte de la toma de decisiones en la organización.

**Gráfico N° 3.12: ¿En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

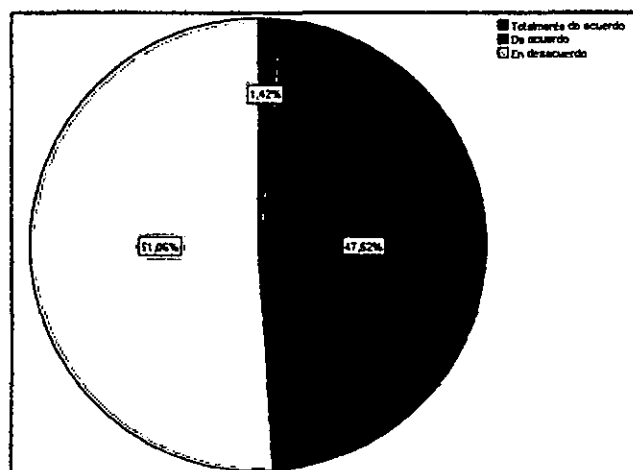
**Descripción:** En este grafica se muestra que un 58.12 % de la población encuestada está de acuerdo en que si alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas, mientras que un 40 .43 % afirma que está en desacuerdo y finalmente un 1.41 % respondió estar totalmente de acuerdo en lo antes mencionado.

**Cuadro N° 3.16: ¿En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,39
Mediana		2,00

En esta tabla podemos observar que la media es 2.39 en donde cuando se comete un error en la organización hay un montón de excusas, ya que a las finales no se sabe porque motivo se cometió el error y no asumen que se han equivocado.

**Gráfico N° 3.13: ¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

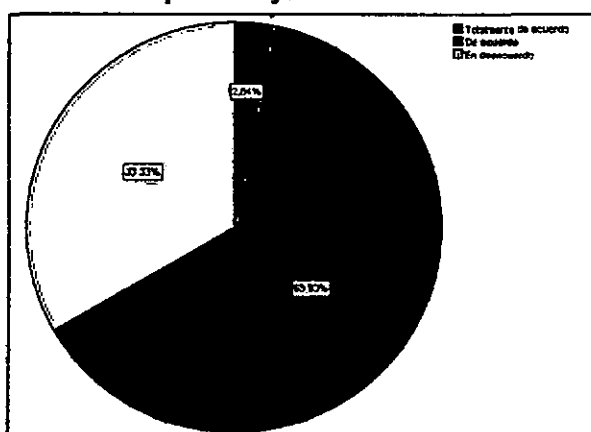
Descripción: En esta grafica se muestra que un 51.06 % de la población encuestada está en desacuerdo en que en esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades, mientras que un 47.52% afirmo que esta de acurdo y finalmente un 1.42 % afirmo que está totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.17: ¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,50
Mediana		3,00

En esta tabla se muestra que la media es de 2.50, en esta organización los individuos no toman responsabilidades frente a las funciones que se les otorgan es por esta razón que a veces no llegan a los objetivos propuestos.

**Gráfico N° 3.14: ¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayude a que el mejor ascienda?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

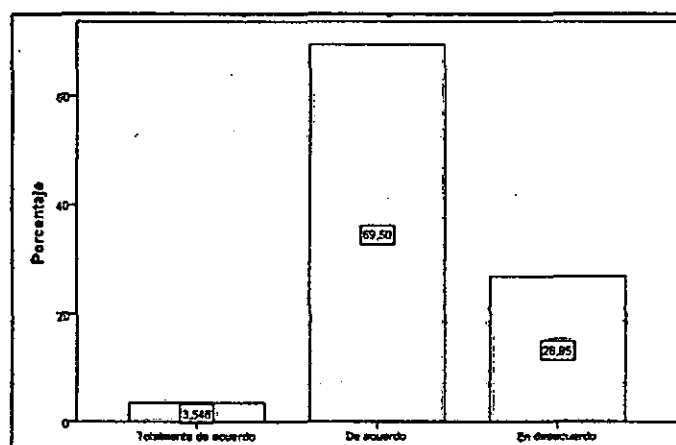
Descripción: En esta grafica podemos observar que un 63.83% de la población encuestada están desacuerdo en que en la organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda, mientras que un 33.33% afirman que están de acuerdo y finalmente un 2.84 % respondió que están totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.18: ¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayude a que el mejor ascienda?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,30
Mediana		2,00

En la siguiente tabla se muestra que la media obtenida es 2.30, en la organización existe un sistema de promoción que ayude a que el mejor ascienda es decir motivan a los colaboradores para que sigan escalando en el aspecto laboral pero no solo la experiencia y los conocimientos importan sino también las habilidades y la persuasión.

**Gráfico N° 3.15: ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

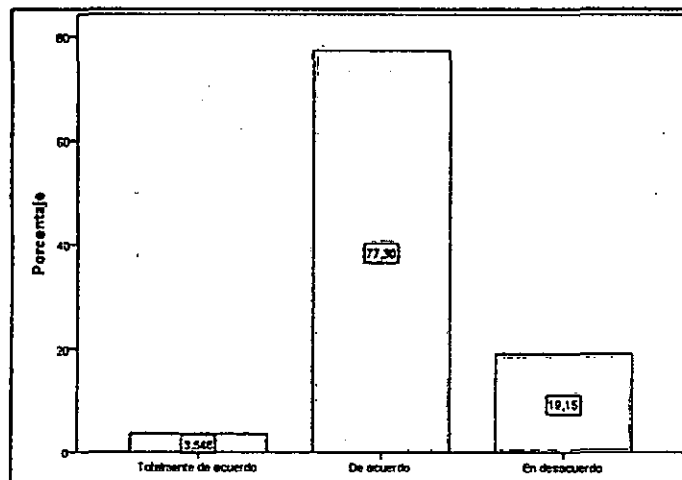
Descripción: En esta grafica se muestra que un 69.50% de la población encuestada están de acuerdo en que las recompensas que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y las críticas, mientras que un 26.95 % afirmo que estaban en desacuerdo y finalmente un 3.55% respondió que están totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.19: ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,23
Mediana		2,00

En la tabla se muestra que la media obtenida es 2.23, en la organización los incentivos que se otorgan son mejores que las amenazas y críticas puesto que de esta manera motivan al empleado a ser lo más productivo posible logrando a cabalidad la meta fijada.

**Gráfico N° 3.16: ¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

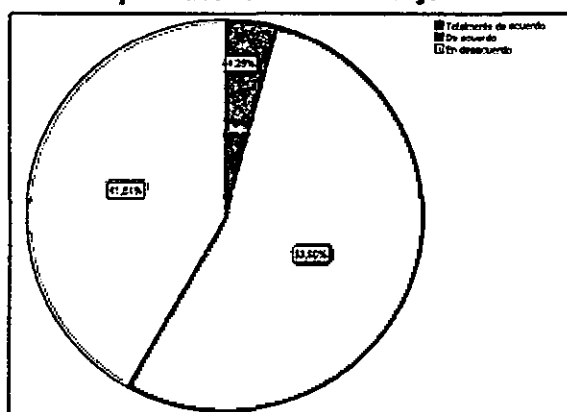
Descripción: En esta grafica se muestra que un 77.30 % de la población encuestada están de acuerdo en que las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo, mientras que un 19.15 % afirma que están en desacuerdo y finalmente un 3.55% respondió que están totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.20: ¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,16
Mediana		2,00

En esta tabla se observa que la media es 2.16 en donde las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo. Se refiere al sistema de salarios ya que es preciso perciban recompensas sobre los resultados obtenidos.

**Gráfico N° 3.17: ¿En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

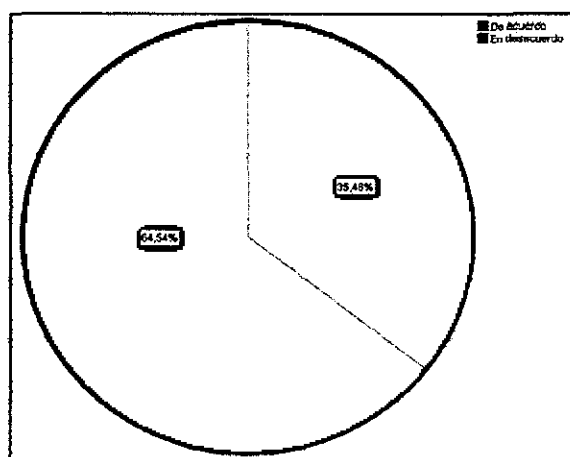
Descripción: En esta grafica se muestra que un 53.90 % de la población encuestada están de acuerdo en que en esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, mientras que un 41.84 % respondió que están en desacuerdo y finalmente un 4.26 % afirmo que están totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.21: ¿En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,38
Mediana		2,00

En esta tabla se muestra una media de 2.38 en esta organización no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, en este caso lo menos prima es el reconocimiento puesto que los jefes en menor porcentaje deberían de agradecer a sus colaboradores de forma espontánea y normal, creando una cultura de aprecio.

**Gráfico N° 3.18: ¿Cuándo cometo un error me sancionan?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En esta grafica se muestra que un 64.54 % de la población encuestada están en desacuerdo que cuando cometen un error se le sancionan, mientras que un 35.46 % afirmo que están de acuerdo y finalmente un 0% están totalmente de acuerdo.

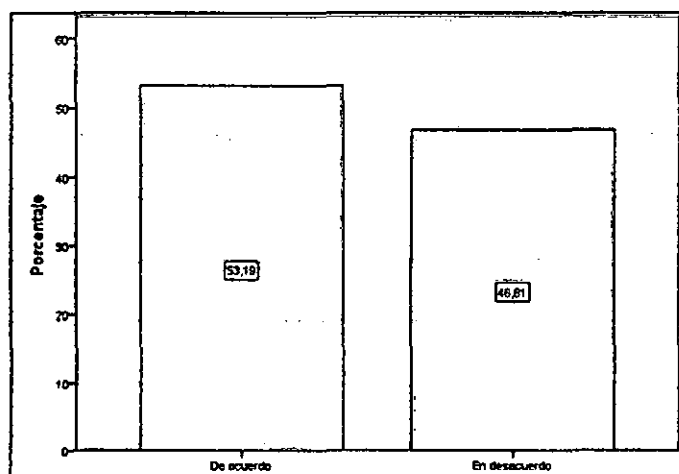
**Cuadro N° 3.22: ¿Cuándo cometo un error me sancionan?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,65
Mediana		3,00

En esta tabla se muestra que la media obtenida es de 2.65, cuando la persona que comete un error de alguna otra manera se le sanciona haciéndolo descansar un día en la semana para que así no afecte en la producción.

### 3.1.3 Estándares

**Gráfico N° 3.19: ¿Si me equivoco, las cosas la ven mal mis superiores?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

**Descripción :** En esta grafica se muestra que un 53.19% de la población encuestada están de acuerdo en que si se equivocan en las funciones que se les asigna, sus superiores interpretan equivocado esa situación , mientras que un 46.81 % afirma que está en desacuerdo y un 0 % está en totalmente de acuerdo.

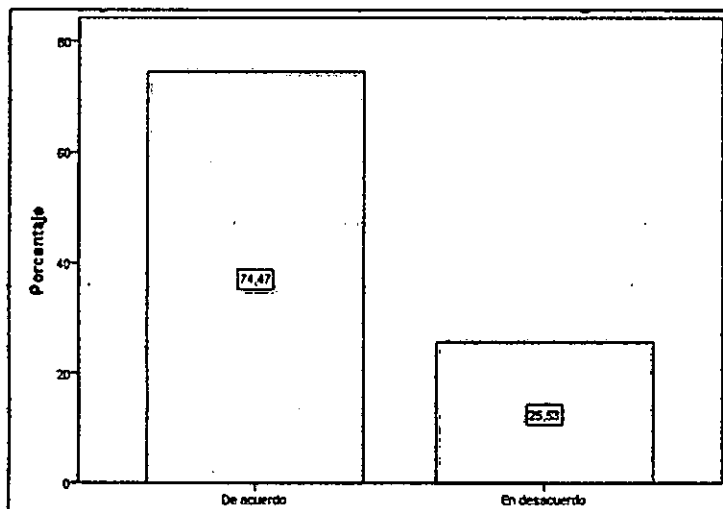


**Cuadro N° 3.23: ¿Si me equivoco, las cosas la ven mal mis superiores?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,47
Mediana		2,00

En esta tabla se muestra que el valor promedio obtenido es de 2.47, el cual los colaboradores respondieron que estaban de acuerdo en que cuando se cometía un error en la organización los jefes lo tomaban como algo malo.

**Gráfico N° 3.20: ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

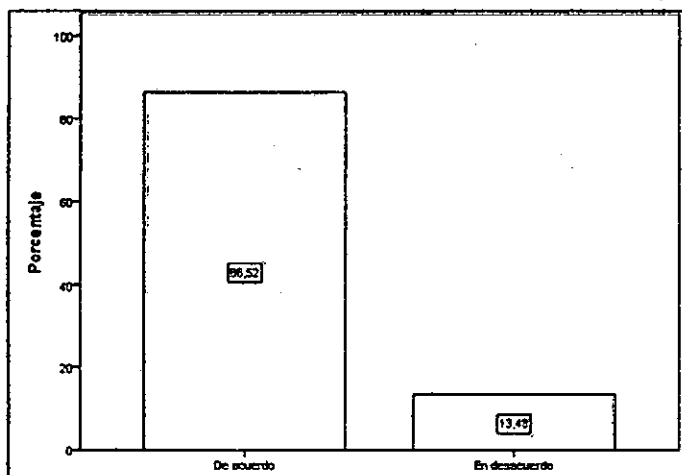
**Descripción :** En esta grafica muestra que un 74.47 % de la población encuestada están de acuerdo en que los jefes hablan acerca de sus aspiraciones dentro de la organización, mientras que un 25.53% respondió que están en desacuerdo y finalmente un 0% afirmo un totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.24: ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,26
Mediana		2,00

En la tabla se muestra un valor promedio obtenido de 2.26, el cual nos indica que los colaboradores estaban de acuerdo en que los jefes hablas acerca de sus aspiraciones de lo que quieren lograr profesional y personalmente dentro de la organización.

**Gráfico N° 3.21: ¿Mis jefes y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

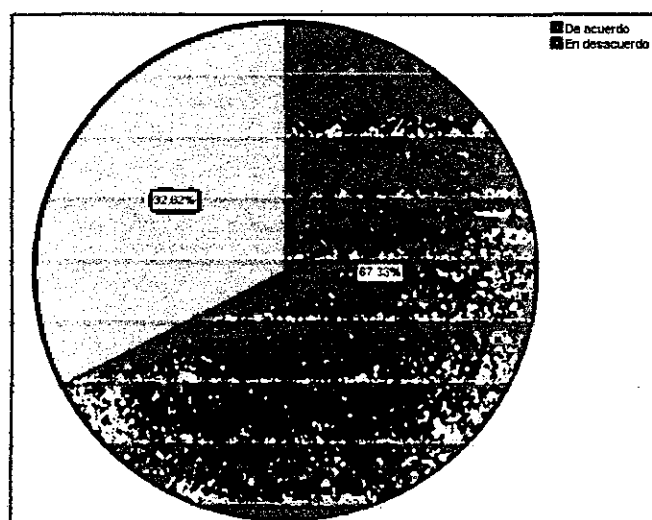
Descripción : En esta grafica se muestra que un 86.52% de la población encuestada están de acuerdo que sus jefes y compañeros de trabajo ayudan cuando que les designa una labor difícil , mientras que un 13.46% afirma que están en desacuerdo y finalmente un 0% está totalmente de acuerdo .

**Cuadro N° 3.25: ¿Mis jefes y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,13
Mediana		2,00

El valor promedio obtenido es 2.13 el cual nos indica que tanto los jefes como los compañeros de trabajo se ayudan entre si cuando se les asigna una tarea un tanto difícil.

**Gráfico N° 3.22: ¿Las personas dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En esta grafica se muestra que un 67.30% de la población encuestada está de acuerdo en que las personas no confían verdaderamente una en la otra mientras que un 32.62 % afirma que están en desacuerdo.

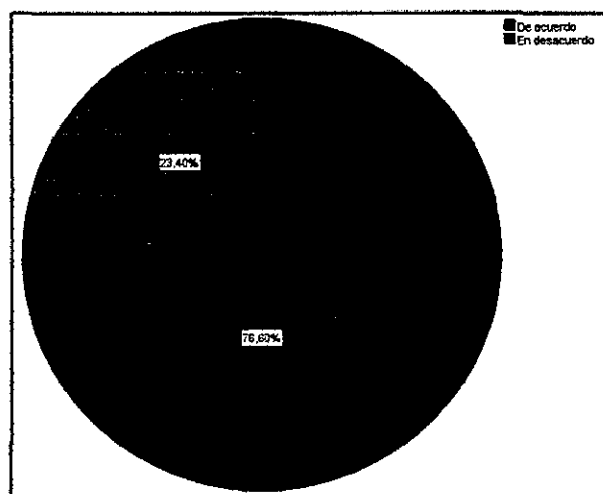
**Cuadro N° 3.26: ¿Las personas dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,33
Mediana		2,00

El valor promedio obtenido es 2.33 donde los colaboradores respondieron que estaban de acuerdo que en la organización las personas no confían verdaderamente una en la otra.

### 3.1.4 Identidad

**Gráfico N° 3.23: ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

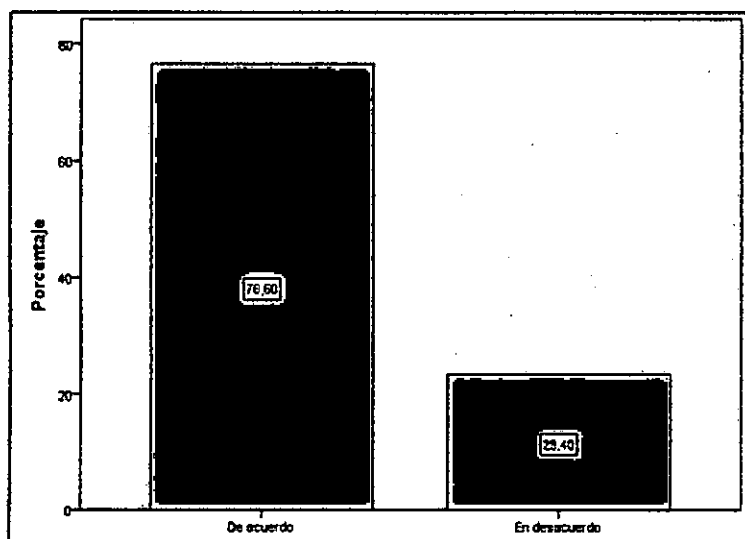
**Descripción:** En esta grafica se muestra que un 76.60% de la población encuestada está de acuerdo en que se siente orgullosa de pertenecer a esta organización mientras que un 23.40 % afirma que está en desacuerdo.

**Cuadro N° 3.27: ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,23
Mediana		2,00

El valor promedio obtenido es 2.23 el cual nos expresa que algunos colaboradores se sienten orgullosos de trabajar en dicha organización ya que afirman que reciben un buen trato en la empresa.

**Gráfico N° 3.24: ¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

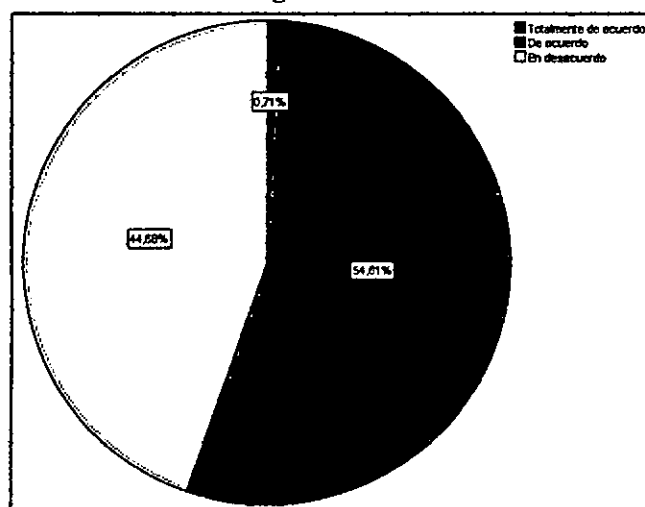
Descripción: En el grafico se muestra que un 76.40% de la población encuestada está de acuerdo que siente que es miembro de un equipo que funciona bien mientras que un 23.40% afirma que está en desacuerdo.

**Cuadro N° 3.28: ¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,23
Mediana		2,00

En esta tabla se muestra que el valor promedio es de 2.23, los colaboradores están de acuerdo de que sienten que son miembros de un equipo que funciona bien.

**Gráfico N° 3.25: ¿Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

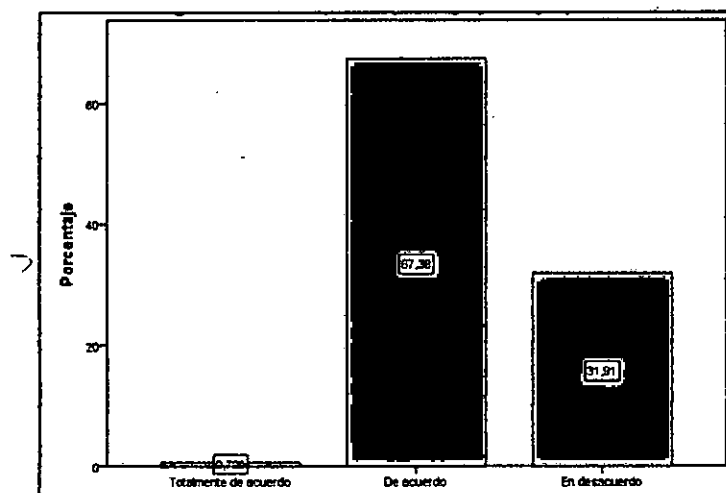
Descripción: En esta grafica se muestra que un 54.61% de la población encuestada está de acuerdo en que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización mientras que un 44.68% afirma que está en desacuerdo y finalmente un 0.71% respondió que está totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.29: ¿Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,44
Mediana		2,00

En la tabla se muestra una media de 2.44, sienten que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización ya que hay poco compromiso con esta .Fugas de comunicación, malos comentarios de los jefes en la organización hace que no se sientan comprometidos con ella.

**Gráfico N° 3.26: ¿En esta organización cada quien se preocupa por sus propios intereses?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En esta grafica se muestra que el 67.38% de la población encuestada está de acuerdo en que en esta organización cada quien se preocupa por sus propios intereses mientras que un 31.91% se encuentra en desacuerdo y finalmente un 0.7% está totalmente de acuerdo.

**Cuadro N° 3.30: ¿En esta organización cada uno se preocupa por sus intereses?**

N	Válidos	141
	Perdidos	0
Media		2,31
Mediana		2,00

En esta tabla se muestra una media de 2.31 en donde la organización se preocupa por sus intereses ya que los jefes les preguntan qué es lo que les falta o aquello que quieren lograr.

### 3.2 EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

Para una mejor comprensión del desempeño laboral presentamos la calificación general de esta variable, posteriormente los resultados por cada dimensión.

**Cuadro N° 3.31: Desempeño laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1,80	1	,9	,9	,9
2,00	10	8,7	8,7	9,6
2,20	16	13,9	13,9	23,5
2,40	27	23,5	23,5	47,0
2,60	13	11,3	11,3	58,3
2,80	26	22,6	22,6	80,9
3,00	10	8,7	8,7	89,6
3,20	7	6,1	6,1	95,7
3,40	2	1,7	1,7	97,4
3,60	3	2,6	2,6	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Para interpretar el resultado se ha construido una tabla para calificar las respuestas de las personas encuestadas. Recordemos que los diversos ítems tenían una calificación de sobresaliente (1), muy bueno (2), bueno (3) necesita mejoramiento (3), no satisfactorio (4), no calificado (5).



La calificación se expresa en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 3.32: Calificación del desempeño laboral**

1 – 2	Muy bueno
2 – 3	Bueno
3 a mas	Regular

En el cuadro se muestra la calificación de desempeño laboral el cual va de 1-2 (muy bueno) a 3 a más (malo).

Los resultados son:

**Cuadro N° 3.33: Estadística**

N	Válidos	115
	Perdidos	0
Media		2,5948
Mediana		2,6000

Los resultados desarrollados de esta investigación demuestran un promedio de 2.59 el cual según nuestra tabla podemos calificar al desempeño laboral como bueno.

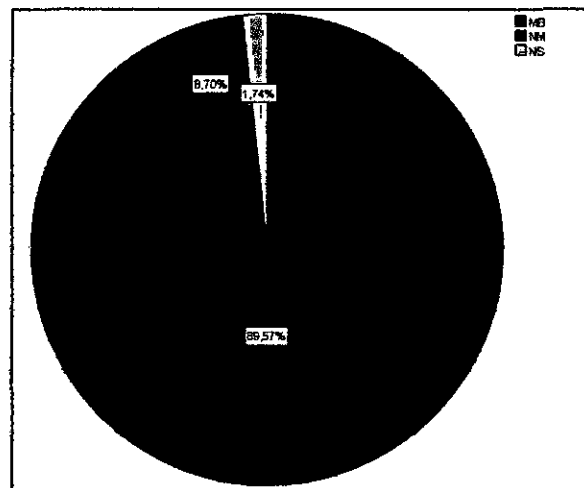
**Cuadro N° 34: Participación de las dimensiones del desempeño laboral**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>MEDIA</b>
<b>CALIDAD</b>	<b>2.90</b>
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>2.85</b>
<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>2.98</b>
<b>DISPONIBILIDAD</b>	<b>3.50</b>
<b>INDEPENDENCIA</b>	<b>2.96</b>

En este cuadro podemos apreciar los factores que intervienen en el desempeño laboral. Los factores calidad, conocimiento, confiabilidad e independencia tienen un promedio entre 2 a 3, por lo tanto los calificaríamos de acuerdo a nuestra tabla, como bueno, pero el factor de disponibilidad es regular por lo que se debería de poner más énfasis para lograr que todas las dimensiones de la variable desempeño laboral estén a la par.

### 3.2.1 Calidad

Gráfico N° 3.27: Calidad



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En este grafico se muestra que un 89.53% de la población encuestada es muy bueno en la calidad, en el cumplimiento y presión del trabajo desempeñado mientras que un 8.70 % es necesita mejoramiento y finalmente un 1.74 % es no satisfactorio.

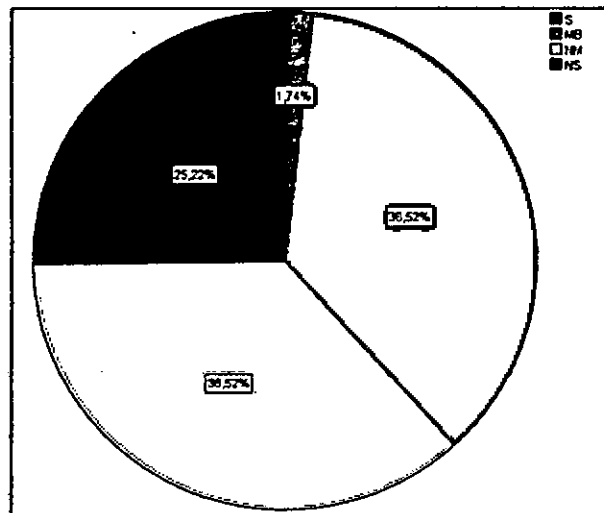
**Cuadro N° 3.35: Calidad**

N	Válidos	115
	Perdidos	0
Media		2,90
Mediana		3,00

El valor promedio obtenido es 2.90 el cual nos indica que la aceptabilidad, cumplimiento y presión del trabajo desempeñado en los colaboradores es muy bueno en las tareas asignadas para obtener una buena calidad en los productos en la organización.

### 3.2.2 Conocimiento

**Gráfico N° 3.28: Conocimiento del puesto**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En este grafico se muestra que un 1.74% de la población encuestada es sobresaliente en cuanto al conocimiento del puesto es decir sabe que es lo que tiene hacer en las tareas asignadas , mientras que un 36.52% es muy bueno, un 36.52% necesita mejoramiento y finalmente un 26.22% es no satisfactorio.

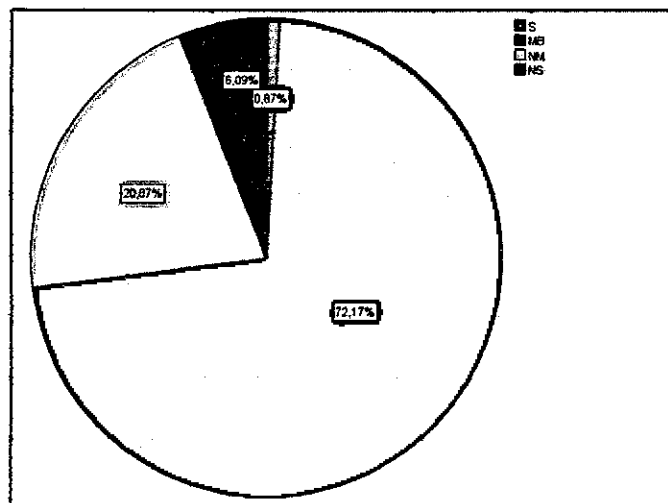
**Cuadro N° 3.36: Conocimiento del puesto**

N	Válidos	115
	Perdidos	0
Media		2,85
Mediana		3,00

El valor promedio obtenido es 2.85 el cual nos indica que la mitad de los colaboradores es muy bueno al usar las habilidades técnicas en el trabajo y la otra mitad, en poner en práctica en el trabajo la información aprendida.

### 3.2.3 Confiabilidad

**Gráfico N° 3.29: Confiabilidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En esta grafica se muestra que el 0.87 % de la población encuestada el nivel de confiabilidad en el colaborador con respecto a la tarea que se le designa es sobresaliente, mientras que un 72.17% afirma que muy bueno, por otra parte un 20.87% respondió que necesitan mejoramiento .finalmente un 6.09% es no satisfactorio.

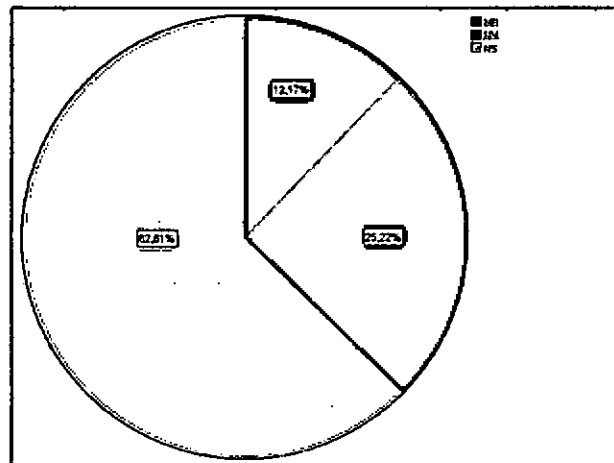
**Cuadro N° 3.37: Confiabilidad**

N	Válidos	115
	Perdidos	0
Media		2,98
Mediana		3,00

El valor promedio obtenido es 2.98 el cual nos indica que se puede confiar en los trabajadores con respecto a la tarea que se le ha asignado.

### 3.2.4 Disponibilidad

**Gráfico N° 3.30: Disponibilidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En esta grafica se muestra que un 12.17% de la población encuestada son muy buenos en la puntualidad, mientras que un 25.22% necesita mejoramiento y finalmente un 62.61% es demasiado pronto para calificar.

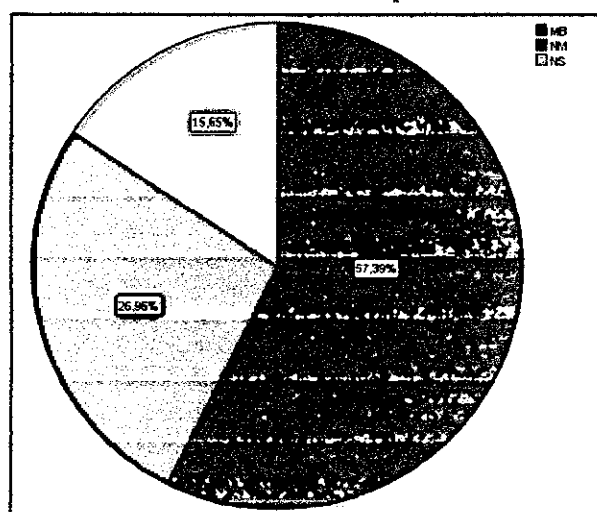
**Cuadro N° 3.38: Disponibilidad**

N	Válidos	115
	Perdidos	0
Media		3,50
Mediana		4,00

El valor promedio obtenido es 2.13 el cual nos indica algunos colaboradores no son puntuales llegando a la hora de trabajo indicada y necesitan el mejoramiento de inmediato.

### 3.2.5 Independencia

**Gráfico N° 3.31: Independencia**



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C

Descripción: En este grafico se muestra que un 57.39% de los colaboradores es muy bueno realizando su trabajo con o sin una supervisión mientras que un 26.96 % necesita mejoramiento y finalmente un 15.65 % requieren un mejoramiento de inmediato.

**Cuadro 3.39: Independencia**

N	Válidos	115
	Perdidos	0
Media		2,96
Mediana		3,00

El valor promedio obtenido es 2.13 el cual nos indica que el grado desempeño de algunos trabajadores con respecto a las tareas asignadas lo realizan bien con o sin una supervisión.

## **CAPITULO 4**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que existe un clima laboral regular y un desempeño laboral bueno en el cual los colaboradores realizaran las tareas asignadas pero no eficientemente. Para esta investigación se utilizaron dos cuestionarios, para clima y desempeño laboral.

La empresa dentro su estructura debería de mejorar ya que muestra que solo algunos colaboradores tienen conocimiento sobre las políticas, la estructura organizativa y los obstáculos que enfrentan en su labor cotidiana

Se pudo constatar que en la mayoría de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C se sienten identificados con la organización pero debería existir una mayor recompensa con respecto a las funciones que desempeñan., ya que la recompensa que reciben es en base a la producción que realizan.

A través del cuestionario se pudo identificar que los colaboradores dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra, se recomienda mejorar dicho aspecto para que ayude a la realización placentera de sus funciones y exista un mejor desempeño en los colaboradores.

En cuanto a las tareas que realizan los colaboradores, tiene conocimiento del puesto lo que refleja que hay una influencia del clima en el desempeño laboral.

Se pudo visualizar que los colaboradores realizan sus funciones con o sin una supervisión denotando que existe una confiabilidad con respecto a las tareas que se les ha asignado cumpliendo con los objetivos en la realización de sus labores cotidianas.



## **CONCLUSIONES**

1. Los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores son estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares.
2. La estructura percibida por los colaboradores tiene una calificación de regular en el clima laboral , que a su vez influye en el desempeño con una participación promedio de 2.26
3. El nivel de responsabilidad también participa con un nivel de regular en el desempeño, siendo la dimensión más importante al tener un promedio de 2.23 en la calificación de totalmente de acuerdo (1).
4. La recompensa percibida por los colaboradores tiene una calificación de regular en el desempeño laboral, que a su vez influye en su desempeño, con una participación promedio de 2.34.
5. Los estándares que influyen en el desempeño tienen una calificación de regular con una participación promedio de 2.30.
6. La identidad que los colaboradores muestran hacia la organización tiene una calificación de regular con una participación promedio de 2.30.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se debe otorgar un mejor reconocimiento a los colaboradores no solamente por el desempeño sino también por los años de servicios permitiendo así la mejora de las funciones al personal designado.
2. Crear sistemas de motivación organizando reuniones diarias y semanalmente para que los colaboradores se esfuercen en realizar mejor las actividades que se les asigne, de esta manera se lograra un buen clima laboral, y un eficiente y eficaz desempeño laboral además de unos colaboradores satisfechos y convencidos de su estancia en la empresa.
3. Mejorar las relaciones interpersonales ya que esto permitirá un desempeño optimo en mayor medida, lo cual se pude lograr con actividades recreativas que permitan conocerse mejor.
4. Poner énfasis en hacer conciencia que el empleado sienta que su función por más simple que sea, es muy importante.
5. Se recomienda entregar un mayor número de incentivos ya que así se pueda lograr que aumente el cumplimiento con el trabajo desempeñado.
6. Se propone evaluar el desempeño del colaborador y cuestionar su insatisfacción ya que la empresa da por hecho que estos cumplen su función debido a que así es el ritmo del trabajo.
7. Se recomienda impartir cursos de capacitación a cada de uno de los empleados por más básicas que sean las funciones que se les ha designado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcocer, N. (2007). *Análisis de clima laboral en la zona de Colima de la comisión federal de la electricidad*. Recuperado de [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Alejandro\\_Alcocer\\_Naranjo.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Alejandro_Alcocer_Naranjo.pdf)

Brunet L (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México. Trillas.

Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos* (4° edición), México, McGraw-Hill

Douglas McGregor (1960). *El lado humano en las organizaciones*. México. McGraw – Hill.

Samachiro S. (2015), *El impacto del clima laboral sobre la empresa*. EL PORTAL DEL CAPITAL HUMANO.

Hernández S. (2011) *Como influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción de Conquito* (Tesis para optar el título de licenciada en Psicología Industrial). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1477/1/T-UCE-0007-31.pdf>

Hodgetts y Altman (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. México .Editorial Interamericana.

Marroquín, S. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis para obtener el Título de Psicóloga, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_3175.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf)

Mejía, L. (2014). *Factores motivacionales presentes en docentes de una institución educativa pública del sector norte de la zona de la dorada y su relación con el clima laboral.*

Rivero, N. (2005). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa el estado de Carabobo.*

Paico, H. (2011). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la dirección regional de agricultura en el periodo 2010.* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional de Piura.

Pérez, J. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote.* (Tesis para optar el grado de doctor en gestión y ciencias de la educación)

Perdomo V. (2011). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>

Ríos, R. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral del centro de salud Los Órganos.* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional de Piura.

Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional*, México, Mc Graw Hill

Sembrena, L. (2008). *Selección de personal y desempeño. Caso GEOCUBA.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/seleccion-de-personal-y-evaluacion-del-desempeno-teoria-y-caso-geocuba/>

Zamora, J. (2013). *Determinar el clima laboral y la eficacia en la microempresa de servicios JJ Gonzaga EIRL-Piura*. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional de Piura.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Cuestionario sobre el clima laboral de la empresa Límones Piuranos S.A.C

El propósito de este Cuestionario es realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación al clima laboral, en base a esto se determinaran aspectos que permitan lograr un mejor ambiente de trabajo.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Agradezco su colaboración y sinceridad al contestar este presente.

ESTRUCTURA	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo(2)	En desacuerdo(3)
1. En esta organización las tareas están claramente definidas.			
2.En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas			
3.En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones			
4.Conozco claramente las políticas de esta organización			
5.Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización			
6. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.			
7. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.			
8. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros			

y se cumplan.			
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
9. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.			
10. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.			
11. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.			
12. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.			
13. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.			
<b>RECOMPENSA</b>			
14. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayude a que el mejor ascienda			
15. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas			
16. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo			
17. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo			
18. Cuando cometo un error me sancionan			
<b>ESTANDARES</b>			
19. Si me equivoco, las cosas la ven mal mis superiores			
20. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización			
21. Mis jefes y mis compañeros me ayudan en			

cuando tengo una labor difícil			
22.Las personas dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra			
<b>IDENTIDAD</b>			
23.Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización			
24.Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien			
25.Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización			
26.En esta organización cada quien se preocupa por sus propios intereses			



**ANEXO N° 2: Cuestionario sobre la evaluación del desempeño laboral de la empresa  
Limonas Piuranos S.A.C**

**FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Nombre del empleado: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_ Departamento \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** El propósito de este Cuestionario es realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación al clima laboral, en base a esto se determinaran aspectos que permitan lograr un mejor ambiente de trabajo. Agradezco su colaboración y sinceridad al contestar este presente.

**IDENTIFICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN:**

**S (sobresaliente):** El desempeño es excepcional en todas las áreas y se reconoce como superior a otros.

**MB (muy bueno):** Los resultados exceden la mayor parte de los requerimientos de la posición. El desempeño es de alta calidad y se logra con una base consistente.

**B (bueno):** Nivel de desempeño competente y confiable. Satisface los criterios de desempeño en el puesto.

**NM (necesita mejoramiento):** El desempeño es deficiente en ciertas áreas. Es necesario el mejoramiento.

**NS (no satisfactorio):** Los resultados son generalmente no aceptables y requiere mejoramiento inmediato. No se debe otorgar ningún aumento por méritos a individuos con esta calificación.

**NC (no calificado):** No aplicable o demasiado pronto para calificar.

Factores generales	Calificación	Escala	
<b>Calidad</b> <b>Aceptabilidad,</b> <b>cumplimiento y presión del</b> <b>trabajo desempeñado</b>	S <input type="checkbox"/>	100-90	Puntos
	MB <input type="checkbox"/>	90-80	<input type="text"/>
	NM <input type="checkbox"/>	80-70	
	NS <input type="checkbox"/>	70-60	

	NC <input type="checkbox"/>	Inferior a 60
<b>Conocimiento del puesto</b> Habilidades técnicas y prácticas de información utilizada en el trabajo	S <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> NM <input type="checkbox"/> NS <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	100-90      Puntos 90-80 <input type="text"/> 80-70 70-60 Inferior a 60
<b>Confiabilidad</b> La medida en la que se confiar en el colaborador con respecto a la tarea que se la ha encomendado	S <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> NM <input type="checkbox"/> NS <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	100-90      Puntos 90-80 <input type="text"/> 80-70 70-60 Inferior a 60
<b>Disponibilidad</b> La medida en la que un colaborador es puntual	S <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> NM <input type="checkbox"/> NS <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	100-90      Puntos 90-80 <input type="text"/> 80-70 70-60 Inferior a 60
<b>Independencia</b> Grado de desempeño del trabajo con o sin una supervisión	S <input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> NM <input type="checkbox"/> NS <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	100-90      Puntos 90-80 <input type="text"/> 80-70 70-60 Inferior a 60